

**COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
INFORME FINAL AI/DAG/UATI N° 015/2023
GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA
VERIFICACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO - GESTIÓN DE INGRESOS**

I. INTRODUCCIÓN

1.1 IDENTIFICACIÓN DE LA CONATEL

Por Ley N° 642/95, Artículo 6°.- Créase la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, entidad autárquica con personería jurídica de derecho público, encargada de la regulación de las telecomunicaciones nacionales.

1.2 FINES

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones tendrá a su cargo la regulación administrativa y técnica y la planificación, programación, control, fiscalización y verificación de las telecomunicaciones conforme a la normativa aplicable y las políticas del Gobierno para el sector. La Comisión ejercerá sus funciones en forma exclusiva, sin que ellas puedan ser delegadas ni objeto de avocamiento por parte de otros Organismos del Estado.

1.3 MISIÓN

"Fomentar, controlar y reglamentar las telecomunicaciones en el marco de una política integrada de servicios, prestadores, usuarios, tecnología e industria, para contribuir al bienestar de los habitantes del Paraguay."

1.4 VISIÓN

"Ser una Entidad Rectora y Reguladora del Sector de las Telecomunicaciones, que contribuya a que los beneficios de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información lleguen a todos los habitantes del Paraguay."

II. ANTECEDENTES

En cumplimiento al Plan de Trabajo Anual (PTA) correspondiente al año 2023, aprobado mediante Resolución de Directorio N° 2189/2022 "POR LA CUAL SE APRUEBA EL PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA AUDITORIA INTERNA INSTITUCIONAL CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO FISCAL 2023," Ítem - Auditorías Informáticas, Ref. **A6-Verificación del sistema informático para la Gestión de Ingresos**", de la Gerencia Administrativa Financiera – División de Tesorería - Unidad de Ingresos.

III. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar que el sistema del informático "Gestión de Ingresos" ofrezca un grado de seguridad razonable y satisfaga las necesidades de los usuarios.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los sistemas o plataformas informáticas que permitan realizar la gestión de ingresos de la institución.
- Identificar a los usuarios del Sistema para conocer los perfiles y el nivel de acceso de los mismos.
- Verificación de los informes y reportes obtenidos por el sistema.
- Revisión de la documentación de los sistemas y plataformas tecnológicas.

IV. ALCANCE

El trabajo de auditoría se realizó en base a los procedimientos considerados en el Programa de Trabajo. Las verificaciones realizadas corresponden al primer semestre del presente año, que abarca los meses de enero a junio del 2023.

V. NORMATIVAS CONSIDERADAS

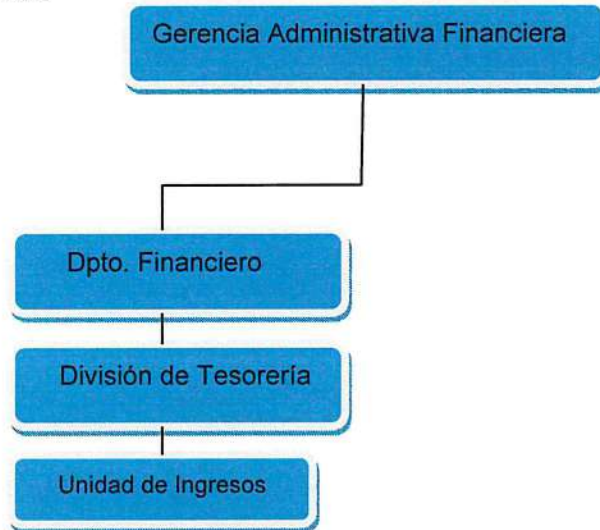
Para las evaluaciones se tomaron en cuenta lo señalado en el Manual de Auditoría Gubernamental y también fueron verificados los siguientes documentos:

- La Constitución Nacional.
- Ley 642/1995 "De Telecomunicaciones y sus modificaciones."
- Ley 1535/99 "Administración Financiera del Estado y su Decreto Reglamentario."
- Decreto N° 14135/1996 "Por el cual se aprueban las normas reglamentarias de la Ley N° 642 de Telecomunicaciones".
- Manual de procedimientos Aprobado por Resolución N° 1852/2015
- Resoluciones Internas.
- Mapa de Procesos - Versión 8.0
- Manuales de las plataformas tecnológicas – Sistema STAF/ Modulo Gestión Comercial (CRM).
- Lineamientos generales ISO 27001:2013 para los Sistemas Gestión de la Seguridad de la Información que permite a las organizaciones la evaluación del riesgo y la aplicación de los controles necesarios para mitigarlos o eliminarlos.
- Otras disposiciones aplicables.

VI. RESPONSABLES

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
Lic. Eduardo Larroza	Gerente Administrativo Financiero.
Lic. Nazir Torales	Jefe - Departamento Financiero.
Lic. Elena Rojas	Jefa - División de Tesorería.
Sra. Monserrat Olmedo	Jefa - Unidad de Ingreso.

VII. ORGANIGRAMA



VIII. LIMITACIONES AL TRABAJO

- Toda Auditoría posee limitaciones debido al volumen de trabajo de las Dependencias auditadas para realizar las atenciones pertinentes al equipo de Auditores.
- Las tareas de verificación realizadas al sistema informático utilizado actualmente por la Unidad de Ingreso, fue hecha en base a un muestreo realizado por el equipo auditor. Por tanto, nuestro trabajo no incluyó una revisión integral de todos los registros y operaciones del sistema, motivo por el cual el presente informe no puede considerarse como una exposición de todas las situaciones existentes o de todas las medidas que podrían adoptarse para corregirlas o mejorarlas.

IX. METODOLOGÍA

- Revisión de la documentación solicitada y obtenida por esta Unidad de Auditoría.
- Utilización de las técnicas de observación para obtener información.
- Visitas y entrevistas al personal que utiliza el sistema informático.
- Evaluaciones operativas por muestreo de los reportes generados y los diferentes módulos del sistema informático

X. DESARROLLO

La Institución ha adquirido por medio de la LPN N° 14/2018 - ID N° 354.529 "UN SISTEMA TECNICO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO (STAF)", siendo adjudicado para este trabajo la empresa Consorcio Tecnológico Digital, realizándose la firma del Contrato N° 32/2018.

El Sistema Técnico Administrativo, adquirido e implementado incluye tres componentes que son: la Gestión Documental (GesDoc), Gestión Administrativa Financiera (GRP) y Gestión Comercial (CRM).

La recepción de las diferentes fases, se fue desarrollando en base a los Informes de los Administradores del Contrato, verificándose las Actas de Recepción de la Fase 1 y Fase 2 respectivamente. El monto total de la adquisición fue de G. 22.960.000.000.-

Actualmente se cuenta con SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA TÉCNICO ADMINISTRATIVO FINANCIERO (STAF) - Contrato N° 01/2023 por un periodo de 12 meses, firmado el 29 de marzo del corriente año por un total de ₡ 3.240.000.000 (guaraníes tres mil doscientos cuarenta millones) IVA Incluido.

Datos generales del sistema STAF¹

LPN N°	Contrato N°	Descripción	Fecha / Vigencia del Contrato
14/2018- ID 354.529	32/2018	Adquisición del Sistema STAF	20/12/2018
05/2021 – ID 399.952	14/2021	Servicio de Soporte Técnico (STAF)	12 meses a partir de 11/09/2021
02/2023 – ID 422.742	01/2023	Servicio de Soporte Técnico (STAF)	12 meses a partir de 29/03/2023

XI. HALLAZGOS

OBSERVACIÓN 1: MÓDULO DE AUDITORÍA

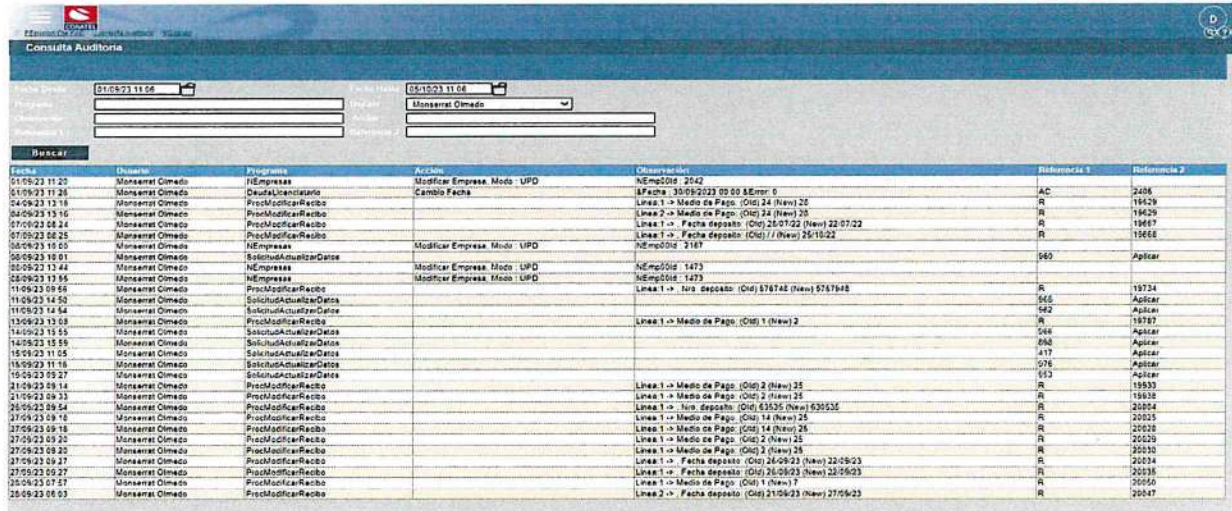
El sistema informático cuenta con el perfil o módulo de Auditoría, el cual pudo ser visualizado al momento de esta verificación sin embargo:

1.1 No se pudo obtener acceso con perfil auditor. A pesar de la solicitud de asignación con un perfil o roles de Auditoría, el acceso que nos fuera asignado por el Departamento de Informática, se puede considerar como un perfil Estándar, el mismo posee muchas limitaciones en relación a las acciones necesarias para la correcta verificación del sistema de ingresos, en comparación con el perfil administrador utilizado por los funcionarios (Jefes) responsables del sistema, por lo cual ha dificultado el trabajo de verificación para realizar las pruebas y validaciones necesarias.

1.2 No se ha podido comprobar las funcionalidades del módulo o perfil de auditoría, ya que no se pudo acceder al mismo.

¹ SISTEMA TÉCNICO ADMINISTRATIVO FINANCIERO

GRÁFICO DEL SISTEMA CON PERFIL DE AUDITORÍA



Fecha	Usuario	Programa	Acción	Observación	Requerencia 1	Requerencia 2
01/09/23 11:20	Monseñal Olimado	NEmpresa	Modificar Empresa - Modo - LUPD	NEmp009: 2042		
01/09/23 11:26	Monseñal Olimado	DeudaLicenciatario	Cambio Fecha	IFecha: 30/09/2023 00:00:00 Emisor: 6	AC	2006
24/09/23 13:16	Monseñal Olimado	ProcModificarRcibo		Linea 1 -> Medio de Pago: (Old) 24 (New) 20	R	19629
04/09/23 13:16	Monseñal Olimado	ProcModificarRcibo		Linea 2 -> Medio de Pago: (Old) 24 (New) 20	R	19629
07/09/23 08:24	Monseñal Olimado	ProcModificarRcibo		Linea 1 -> Fecha deposito: (Old) 20/07/22 (New) 22/07/22	R	19667
07/09/23 08:25	Monseñal Olimado	ProcModificarRcibo		Linea 1 -> Fecha deposito: (Old) / (New) 26/10/22	R	19668
04/09/23 10:00	Monseñal Olimado	NEmpresa	Modificar Empresa - Modo - LUPD	NEmp002: 2167		
08/09/23 10:01	Monseñal Olimado	SolicitudActualizarDatos		NEmp004: 1473	060	Aplicar
02/09/23 13:44	Monseñal Olimado	NEmpresa	Modificar Empresa - Modo - LUPD	NEmp006: 1473		
02/09/23 13:55	Monseñal Olimado	NEmpresa	Modificar Empresa - Modo - LUPD	NEmp006: 1473		
11/09/23 09:59	Monseñal Olimado	ProcModificarRcibo		Linea 1 -> No. deposito: (Old) 578742 (New) 578748	R	19724
11/09/23 14:50	Monseñal Olimado	SolicitudActualizarDatos			060	Aplicar
11/09/23 14:54	Monseñal Olimado	SolicitudActualizarDatos			062	Aplicar
13/09/23 13:03	Monseñal Olimado	ProcModificarRcibo		Linea 1 -> Medio de Pago: (Old) 1 (New) 2	R	19787
14/09/23 11:59	Monseñal Olimado	SolicitudActualizarDatos			044	Aplicar
14/09/23 11:59	Monseñal Olimado	SolicitudActualizarDatos			060	Aplicar
18/09/23 11:05	Monseñal Olimado	SolicitudActualizarDatos			077	Aplicar
18/09/23 11:16	Monseñal Olimado	SolicitudActualizarDatos			076	Aplicar
10/09/23 09:27	Monseñal Olimado	SolicitudActualizarDatos			012	Aplicar
21/09/23 09:14	Monseñal Olimado	ProcModificarRcibo		Linea 1 -> Medio de Pago: (Old) 2 (New) 25	R	19933
21/09/23 09:23	Monseñal Olimado	ProcModificarRcibo		Linea 1 -> Medio de Pago: (Old) 2 (New) 25	R	19938
20/09/23 09:54	Monseñal Olimado	ProcModificarRcibo		Linea 1 -> No. deposito: (Old) 63535 (New) 63535	R	20024
27/09/23 09:18	Monseñal Olimado	ProcModificarRcibo		Linea 1 -> Medio de Pago: (Old) 14 (New) 25	R	20025
27/09/23 09:18	Monseñal Olimado	ProcModificarRcibo		Linea 1 -> Medio de Pago: (Old) 14 (New) 25	R	20026
27/09/23 09:20	Monseñal Olimado	ProcModificarRcibo		Linea 1 -> Medio de Pago: (Old) 2 (New) 25	R	20029
27/09/23 09:20	Monseñal Olimado	ProcModificarRcibo		Linea 1 -> Medio de Pago: (Old) 2 (New) 25	R	20030
27/09/23 09:27	Monseñal Olimado	ProcModificarRcibo		Linea 1 -> Fecha deposito: (Old) 20/09/23 (New) 22/09/23	R	20034
27/09/23 09:27	Monseñal Olimado	ProcModificarRcibo		Linea 1 -> Fecha deposito: (Old) 20/09/23 (New) 22/09/23	R	20036
25/09/23 07:57	Monseñal Olimado	ProcModificarRcibo		Linea 1 -> Medio de Pago: (Old) 1 (New) 7	R	20050
25/09/23 08:03	Monseñal Olimado	ProcModificarRcibo		Linea 2 -> Fecha deposito: (Old) 21/09/23 (New) 27/09/23	R	20047

IMPRESIÓN DE PANTALLA DEL PERFIL ASIGNADO AL EQUIPO AUDITOR

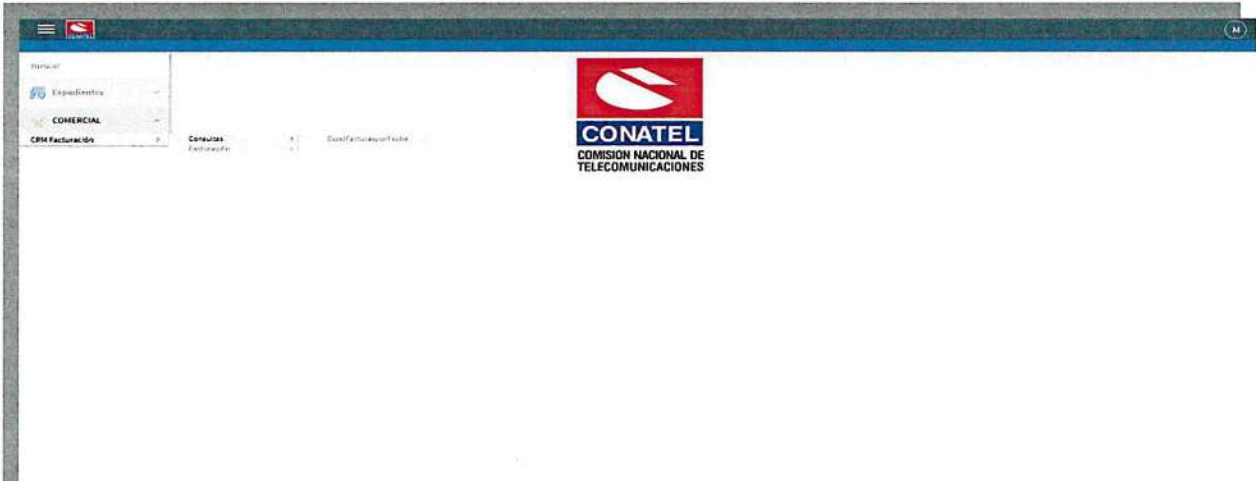



GRÁFICO DEL MANUAL DE USUARIO



Roles / Usuarios Frente Comercial



CRMAuditoria

Permite consultar el reporte de facturas por fecha.

DESCARGO DEL ÁREA

Se adjunta el descargo correspondiente al Informe Preliminar N°15-2023-Verificación del Sistema Informático-Gestión de Ingresos. En el módulo de Auditoría existe 1 un usuario con acceso al CRM, que es Marcos Estigarribia.

OPINIÓN DEL AUDITOR

Nos ratificamos en nuestra observación, considerando que al momento de realizar la verificación del sistema informático, a pesar de los requerimientos y solicitudes de este equipo auditor no se pudo acceder al módulo de auditoría, debido a que no fueron asignados los privilegios ni permisos correspondientes.

RECOMENDACIÓN

Se requiere la asignación de un perfil o rol de Auditoría, esto permitirá la verificación, prueba y validación de los registros y las funcionalidades del módulo CRM.

El acceso que nos fuera asignado por el Dpto. de Informática durante el proceso de la presente auditoría posee, muchas limitaciones lo cual ha dificultado las tareas de verificación.

OBSERVACIÓN 2: PERFIL DE USUARIOS

Según el Cuestionario realizado por esta Unidad de Auditoría sobre "¿Cuántos funcionarios cuentan con acceso al sistema de gestión de ingreso?", la respuesta del área expone que, actualmente están autorizados 9 (nueve) funcionarios, de los cuales 3 (tres) cuentan con perfil de Admin, 6(seis) funcionarios y 4(cuatro) pasantes con perfil Estándar - básico.

De acuerdo al listado proveído por el Departamento de Informática, se observa que las asignaciones para acceso al sistema/modulo CRM se realiza por roles.

El rol asignado para este equipo auditor es limitado, por lo cual no hemos podido realizar todas las verificaciones necesarias debido a las restricciones de acceso, tampoco se ha podido ingresar al módulo de administración del sistema para así verificar los campos o registros que corresponden a la configuración realizada de asignación de roles y/o perfiles de usuarios, ni cantidad total de usuarios asignados para la utilización del módulo CRM/Ingresos.

DESCARGO DEL ÁREA

Los usuarios, roles, perfiles se administran en el módulo de seguridad GAM, está integrado al CRM, pero es un módulo aparte, al cual solo tiene acceso el departamento de informática, para la administración de los usuarios, roles y perfiles, cualquier duda o consulta con respecto al módulo de seguridad debe ser canalizados a través del Departamento de Informática.

En el módulo CRM se configuran adicionalmente los usuarios y se define a que grupo de usuario pertenecen, los grupos de usuarios en general se mapean con estructura organizacional de la CONATEL, que accede a CRM.

OPINIÓN DEL AUDITOR

Nos ratificamos en nuestra observación.

RECOMENDACIÓN

Solicitar al Departamento de Informática y a los administradores del contrato, realizar las gestiones pertinentes ante la empresa Consorcio Tecnológico Digital con la cual se tiene un contrato vigente (soporte del sistema STAF), todos los datos de los usuarios del sistema junto a los roles y perfiles en forma detallada, considerando que en las verificaciones realizadas y los registros obtenidos, se evidencia que si bien se cuenta con los perfiles elaborados pero no se detallan los roles asignados.

OBSERVACIÓN 3 – LIQUIDACIÓN DE TASAS DE INTERESES EN FORMA MANUAL

Según el Pliego de Bases y Condiciones de la LPN N° 14/2018 en su Sección III “Requisitos de los bienes y/o servicios requeridos” - Requerimientos del Sistema, establece “El sistema debe permitir la liquidación de tasas de intereses y multas por mora”

En base a la verificación realizada se visualiza la operatividad de esta función dentro del sistema sin embargo; el sistema no permite realizar en forma automática la Suma Total de la (Liquidación de Tasas de Intereses + multas por mora).

Realizar el cálculo de forma manual, aumenta el riesgo de que se deslicen errores en los datos o registros.

GRÁFICO PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES

COBRANZA Y TESORERÍA

Detalles	Requerimiento	Nivel de Exigencia	El sistema ofertado Cumple/No Cumple
	El Sistema debe permitir la liquidación de tasas de intereses y multas por mora.	Exigido	

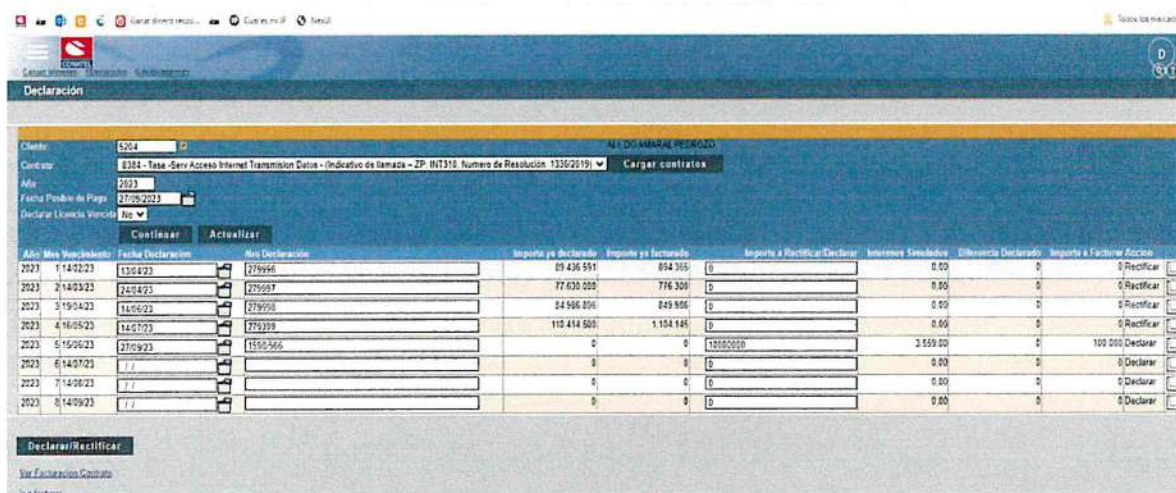
GRÁFICOS DE LA PANTALLA DEL MÓDULO CRM - CÁLCULO INTERESES 001



GRÁFICOS DE LA PANTALLA DEL MÓDULO CRM - CÁLCULO INTERESES 002



GRÁFICOS DE LA PANTALLA DEL MÓDULO CRM - CÁLCULO INTERESES 003



Pdte. Franco N° 780 y Ayolas – Edificio Ayfra – Tel. 438 2400 / 438 2401
Asunción - Paraguay

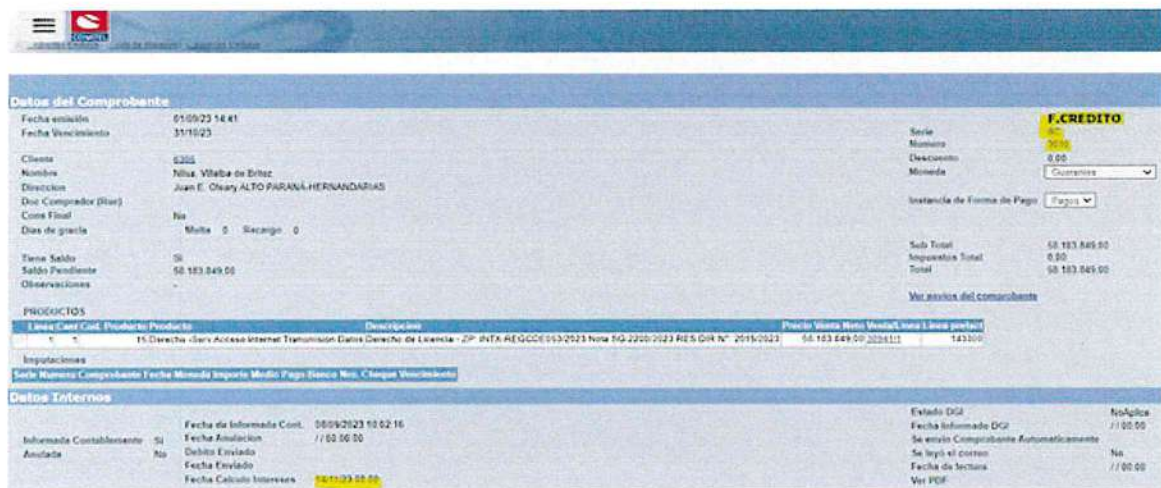
Lic. Bernardita Guillén
Jefa Unidad de Auditoría
de Tecnología de la Información
CONATEL

Abg. Rodrigo Lobos
Jefe Int. Dpto. Auditoría de Gesti
CONATEL

DESCARGO DEL ÁREA

Sobre este punto, cabe recalcar que los interés diarios, mensuales por los diversos conceptos percibidos por la CONATEL, con calculados por el sistema de forma automática, el cálculo no es manual. A modo demostrativo se incluye en este informe de descargo las capturas de pantalla evidenciando el cálculo se realiza de manera automática.

Ejemplos: Factura Serie AC 3010, fecha de plazo para pago sin interés (14/11/2023), plazo 60 días desde la notificación.



The screenshot shows a web interface for a credit invoice. The main section is titled 'Datos del Comprobante' and includes the following information:

- Fecha emisión:** 01/09/23 14:41
- Fecha Vencimiento:** 31/10/23
- Cuenta:** 5205
- Nombre:** Nilva Vilalba de Brito
- Dirección:** Juan E. O'Leary ALTO PARANA HERNANDARIAS
- Dire. Comprobador (Dist):** No
- Come Físico:** No
- Días de gracia:** Multa: 0 - Recargo: 0
- Forma de Pago:** SI
- Saldo Pendiente:** \$8.183.849,00
- Observaciones:** -

On the right side, there are additional details for the credit:

- Serie:** 3010
- Moneda:** Guaraníes
- Descuento:** 0,00
- Instancia de Forma de Pago:** Pagos
- Sub Total:** \$8.183.849,00
- Impuestos Total:** 0,00
- Total:** \$8.183.849,00

Below this, there is a table for 'PROYECTOS' with columns for 'Linea', 'Cant', 'Cod', 'Proyecto', 'Presupuesto', 'Destino', 'Categoría', 'Precio', 'Unidad', 'Monto', 'Vencido', 'Mora', 'Límite', 'Fecha', 'Monto', 'Mora', 'Unidad', 'Monto', 'Límite', 'Fecha'. One entry is visible: '15. Derecho Serv. Acceso Internet Transmisión Datos Derecho de Licencia - ZP. INTA RE/GCCE/013/2023 Nota RG-2200/2023 RE/S DIR N° 2015-0523' with a total amount of \$8.183.849,00.

At the bottom, there is a 'Datos Internos' section with a table:

Informe Contable	Fecha Informada Cont.	Fecha Anulación	Debitos Enviado	Fecha Enviado	Fecha Cálculo Intereses	Estado DG	Fecha Informado DG	Se emite Comprobante Automáticamente	Se paga el Costeo	Fecha de lectura	Ver PDF
SI	08/09/2023 10:02:16	// 00:00:00			30/11/23 00:00	No Aplica	// 00:00	No	// 00:00		

OPINIÓN DEL AUDITOR

Se toma como válido el descargo realizado, considerando las evidencias presentadas.

OBSERVACIÓN 4 - NOTIFICACIÓN POR MORA

La opción que permite le remisión automática de aviso por morosidad a los usuarios está diseñado dentro del sistema pero requiere configuración para que se encuentre operativo.

Actualmente para identificar los registros que se encuentran con retrasos de pagos o moras dentro del sistema, se deben verificar los estados de los licenciatarios/adjudicados/concesionarios en forma individual y manual, esta opción no realiza los avisos en forma automática ni a los mismos usuarios del sistema.

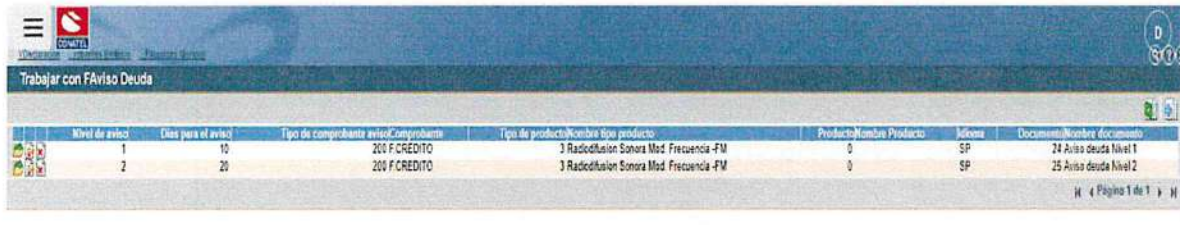
GRÁFICO DEL PBC

COBRANZA Y TESORERÍA

Detalles	Requerimiento	Nivel de Exigencia	El sistema ofertado Cumple/No Cumple
----------	---------------	--------------------	--------------------------------------

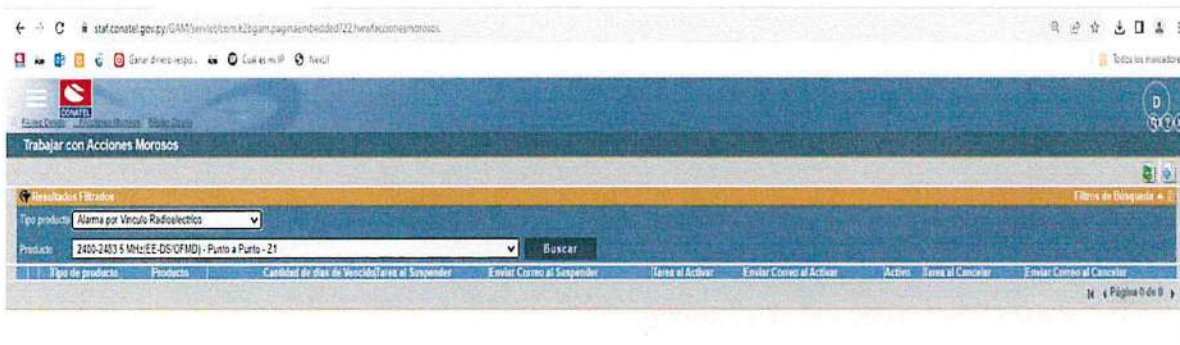
Se debe permitir automatizar los avisos por morosidad. Definiendo el mensaje a enviar a cada licenciatario dependiendo del servicio / categoría que tenga y el tiempo de atraso. Cada mensaje puede ser personalizado para cada Concesionario, licenciatario o autorizado.	Exigido		
--	---------	--	--

GRÁFICO DE LA PANTALLA - AVISOS



Nivel de aviso	Días para el aviso	Tipo de comprobante aviso/Comprobante	Tipo de producto/Nombre tipo producto	Producto/Nombre Producto	Idioma	Documento/Nombre documento
1	10	200 F.CREDITO	3 Radiodifusion Sonora Mod. Frecuencia -FM	0	SP	24 Aviso deuda Nivel 1
2	20	200 F.CREDITO	3 Radiodifusion Sonora Mod. Frecuencia -FM	0	SP	25 Aviso deuda Nivel 2

GRÁFICO DE LA PANTALLA - AVISOS

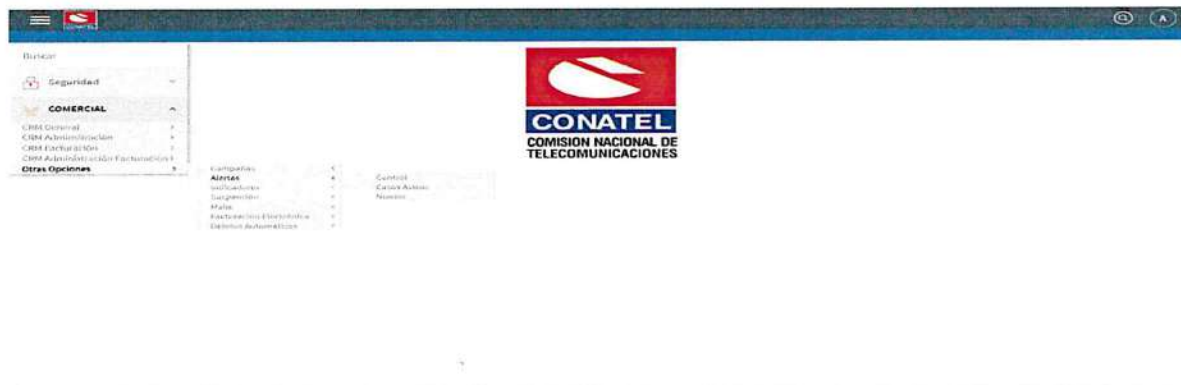


Tipo de producto	Producto	Cantidad de días de Vencido/Verse al Suspender	Enviar Correo al Suspender	Enviar Correo al Activo	Activo	Enviar Correo al Cancelar	Enviar Correo al Cancelar
------------------	----------	--	----------------------------	-------------------------	--------	---------------------------	---------------------------

GRÁFICO DE LA PANTALLA - CAMPAÑAS



GRÁFICO DE LA PANTALLA - ALERTAS



DESCARGO DEL ÁREA

El sistema cuenta con la opción de visualizar las facturas pendientes de cobro en su totalidad, detallando la antigüedad de la deuda por tipo de servicio, así también existe un reporte detallado por cliente donde se especifican las deudas del mismo.

Con relación a la Notificación por Mora, debido a que no se contaban con los correos electrónicos de los Licenciarios, no era posible la mencionada notificación, por lo cual el Directorio mediante Res. Dir. 1639/22 (se adjunta copia) impulso la campaña de actualización de datos a Licenciarios así también con la obligatoriedad de la Facturación Electrónica (desde el mes de Octubre 2023) la CONATEL remite las facturaciones en línea al correo declarado por el prestador, ambas acciones siendo de fundamental importancia para la implementación efectiva de la Notificación vía correo electrónico de forma automática, actualmente se cuenta con alrededor del 50% de Licenciario/Autorizados que tienen licencias vigentes y han realizado su proceso.

OPINIÓN DEL AUDITOR

Nos ratificamos en nuestra observación.

RECOMENDACIÓN

Realizar las acciones que sean necesarias para la el aprovechamiento efectivo del 100% del sistema informático que fuera solicitado, desarrollado y adquirido para la Institución.

OBSERVACIÓN 5: NOTIFICACIÓN DE CONTRATO SUSPENDIDO O CANCELADO

La opción que permite le remisión automática de aviso por morosidad a los usuarios se encuentra diseñado dentro del sistema pero requiere configuración para que se encuentre operativo.

La opción que permite la remisión automática de aviso por contrato suspendido o cancelado a los licenciarios/autorizados o concesionarios, dependiendo del servicio o categoría que

tenga, se encuentra diseñada en el sistema, pero requiere configuración para poner operativa.

Actualmente los contratos se deben cambiar de estado a **Suspendido** o **Cancelado** en el sistema en forma manual.

PBC EN SU SECCIÓN III "REQUISITOS DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS REQUERIDOS" REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA

COBRANZA Y TESORERÍA

Detalles	Requerimiento	Nivel de Exigencia	El sistema ofertado Cumple/No Cumple
	En el Sistema se tiene que poder definir avisos automáticos a concesionarios, licenciatarios o autorizados cuando el contrato sea suspendido o cancelado.	Exigido	

GRÁFICO DE LA PANTALLA - CAMPAÑAS



GRÁFICO DE LA PANTALLA - ALERTAS



DESCARGO DEL ÁREA

Los estados de los contratos (Licencias y autorizaciones), son actualizados según las solicitudes de cancelaciones presentadas por los prestadores, a través de Expedientes ingresados por Mesa de entrada, y quedando en estos casos el contrato en estado Suspendido; una vez que el Directorio emita la Resolución de cancelación, extinción o caducidad el contrato pasa a estado cancelado.

Para los casos de vencimiento de vigencia de Licencia/Autorizaciones los contratos quedan en estado suspendido hasta que el Directorio otorgue la renovación, o le asigne una nueva licencia/autorización, quedando el contrato en estado activo.

Con relación a la Notificación, debido a que no se contaban con los correos electrónicos de los Licenciarios, no era posible la mencionada notificación, por lo cual el Directorio mediante Res. Dir. 1639/2022 (se adjunta copia) impulso la campaña de actualización de datos a Licenciarios así también con la obligatoriedad de la Facturación electrónica (desde el mes de Octubre 2023) la CONATEL remite las facturaciones en línea al correo declarado por el prestador, ambas acciones siendo de fundamental importancia para la implementación efectiva de la Notificación vía correo electrónico de forma automática, actualmente se cuenta con alrededor del 50% de Licenciario/Autorizados que tienen licencias vigentes y han realizado su proceso de actualización.

OPINIÓN DEL AUDITOR

Nos ratificamos en nuestra observación.

RECOMENDACIÓN

Realizar las acciones que sean necesarias para la el aprovechamiento efectivo del 100 % del sistema informático que fuera solicitados, desarrollado y adquirido para la Institución.

OBSERVACIÓN 6: PLAN DE TRABAJO

No hemos visualizado el plan de trabajo anual, tampoco hemos comprobado que se hayan remitido solicitudes o documentaciones para su aprobación al Directorio.

DESCARGO DEL ÁREA

Se anexa el Plan de Trabajo de la Unidad de Ingresos y su aprobación según Resolución Directorio N° 3130/2023.

OPINIÓN DEL AUDITOR

Se toma como válido el descargo en base a las evidencias presentadas.

OBSERVACIÓN 7: CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Se cuenta con un servicio de soporte técnico vigente aprobado según Contrato de Servicio N° 01/2023 firmado a los 29 días del mes de marzo, sin embargo:

7.1 Según requerimientos del PBC se debe asegurar y realizar el seguimiento de los incidentes y canalizarlos al área correspondiente, no se han observado dichos reportes o informes de los seguimientos.

7.2 No hemos visualizado los reportes del soporte técnico, los cuales deberían ser remitidos en forma mensual junto a la descripción del detalle de actividades realizadas al administrador del servicio según lo establecido en el PBC. (CUESTIONARIO, PUNTO 11)

DESCARGO DEL ÁREA

Se anexa el Plan de Trabajo de la Unidad de Ingresos y su aprobación según Resolución Directorio N° 3130/2023.

Respondiendo a los puntos 7.1 y 7.2 Se remite adjuntas copias de los expedientes por los cuales se documenta el seguimiento de los incidentes de los trabajos de soporte técnico que son informados de forma mensual a través de Gesdoc, al Administrador del contrato lo que respecta al módulo CRM y Facturación. Los reportes mensuales remitidos contienen las actividades mensuales ejecutadas.

EXPEDIENTE Nro. ME-AS-04651/2023	
Otras Solicitudes	
FECHA:	13/09/23 13:04
TITULAR:	80016715-5 - COMTEL S.A.
CATEGORÍA:	OTROS -
ASUNTO:	PRESENTA INFORME MENSUAL N° 5 CORRESPONDIENTE AL MES DE AGOSTO DEL 2023

EXPEDIENTE Nro. ME-AS-04117/2023	
Otras Solicitudes	
FECHA:	11/08/23 09:27
TITULAR:	80016715-5 - COMTEL S.A.
CATEGORÍA:	OTROS -
ASUNTO:	PRESENTA INFORME MENSUAL NUMERO 4 CORRESPONDIENTE AL MES DE JULIO DEL 2023

OPINIÓN DEL AUDITOR

Se toma como válido el descargo en base a las evidencias presentadas.

OBSERVACIÓN 8: VERIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

CI.1: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS - ACTIVIDADES

En el formato 70 – Entre las actividades identificadas se encuentra la de **Controlar y Validar los documentos**, el objetivo de esta actividad es la de realizar la verificación al correcto desarrollo del procedimiento y la validez de las documentación.

Es importante asegurar la validación de los documentos y en especial en la elaboración de los presupuestos de pagos y la emisión de las facturas, las cuales son elaboradas a través del sistema utilizado para el efecto.

Actualmente se están realizando actividades y cálculos en forma manual, lo cual podría ocasionar errores involuntarios y pérdidas económicas.

Es necesario asegurar la confidencialidad, la integridad y la confiabilidad de los datos contenidos en el sistema informático utilizado actualmente para realizar la Gestión de los Ingresos de la Institución, el cual se encuentra desarrollado e implementado a partir del año 2020.

DESCARGO DEL ÁREA

Cabe aclarar que los cálculos no son manuales (ver respuesta y evidencias a la observación N° 3).

Además se aclara, que todos los datos registrados en el sistema de facturación, están respaldados a través de Resoluciones, notificaciones y cálculos de las áreas técnicas


OPINIÓN DEL AUDITOR


Se toma como válido el descargo en base a las evidencias presentadas.


Se sugiere elaborar un **PLAN DE MEJORAMIENTO** en base a las recomendaciones señaladas, a fin de aplicar acciones preventivas y correctivas de manera a ajustarse a las normativas vigentes y con miras a la obtención de un sistema informático confiable y seguro para realizar la gestión de ingresos.

Es nuestro informe,

Asunción, 22 de diciembre del 2023


Ing. Marcos Estigarribia
Dpto. de Auditoría de Gestión


Lic. Bernardita Guillén
Jefa de UATI - Coordinadora


Abg. Rodrigo Lobos
Jefe Interino Dpto. Auditoría de Gestión

